Produktblad

Søgeplan

- så ringer dine kunder aldrig forgæves



Hvis man ikke har råd til at miste en kunde, har man heller ikke råd til at miste et opkald. Med Søgeplan er du sikret, at virksomhedens kunder aldrig ringer forgæves. Systemet sørger for, at ethvert opkald altid kan besvares af en ledig medarbejder, der er koblet på systemet som såkaldt aktivt medlem. Det betyder, at op til 25 medarbejdere kan være koblet sammen i en Søgeplan og således besvare indgående opkald via samme telefonnummer.

Personlig Søgeplan

Personlig Søgeplan er for de virksomheder, der fokuserer på at betjene kunderne personligt. Derfor går indgående opkald ikke automatisk til en telefonsvarer, når medarbejderen er optaget. I stedet dirigeres opkaldet automatisk til en kollega, som kan tage imod besked eller betjene kunden. Personlig Søgeplan giver desuden mulighed for at tilkoble op til to backup-personer til et nummer – det kan f.eks. være sekretærer koblet til chefens nummer eller salgssupportere koblet til en salgskonsulents nummer.

Gruppesøgeplan

Gruppesøgeplan er et system, hvor op til 25 medarbejdere kan modtage opkald på ét fælles nummer for eksempel dit hovednummer. Det betyder, at medlemmerne af Gruppesøgeplanen kan indgå i et fælles kundeservice- eller receptionistteam, uanset hvor medlemmerne fysisk er placeret.

Hvis en kunde mod forventning ikke kommer igennem straks, bliver opkaldet sat i kø – og systemet meddeler kunden opkaldets nummer i køen præcis som med et fysisk omstillingsanlæg. Hvis Gruppesøgeplanen er frakoblet, stilles opkald direkte til en telefonsvarer. Medlemmerne af Gruppesøgeplanen kan nemt ændre deres status mellem aktiv og passiv direkte fra mobiltelefonen. Systemet kan også betjenes via internettet, hvor systemadministratoren kan ændre funktionerne centralt.

Velkomsthilsen

For at højne kundeservicen yderligere kan Søgeplanen udvides med en professionel Velkomsthilsen. Dette produkt tilføjer muligheden for en velkomsthilsen på alle indkommende kald. Eksempelvis: ..velkommen til Telenor, vores åbningstider er ..., du vil nu blive stillet om til personlig betjening. Der kan konfigureres op til 4 individuelle Velkomsthilsner til forskellige åbningstider i Søgeplanen, og der stilles et lyd bibliotek til rådighed med mulighed for upload af Velkomsthilsner.

Kømusik

Det er ikke altid den største fornøjelse at skulle vente i kø på at komme igennem til den man gerne vil tale med. For at gøre ventetiden mere behagelig tilbydes produktet Kømusik. Her vil der blive afspillet musik mens kunden venter i kø. Til Kømusik medleveres musikstykker, som kan bruges kvit og frit. Ønskes et personligt musikvalg kan egne musiknumre også indlægges – der skal dog så afregnes separat afgift til rettighedsindehavere (Koda og Gramex afgifter). Der kan oprettes op til 3 egne musiklister med maximalt 10 numre i hver. Kun en musikliste kan være aktiv ad gangen.

Statistik

For at få det detaljerede overblik over betjeningen af kunderne kan Søgeplanen udvides med et Statistik modul.

Vil du vide mere om Søgeplan, så kontakt en af vores erhvervskonsulenter eller klik ind på www.telenor.dk/multiplan.

Læs mere om Søgeplan i brochuren "Priser og Vilkår for Multiplan", som du finder på www.telenor.dk/brochure

Telenor A/S
Skelagervej 9
9000 Aalborg
CVR 19433692

Telefon: 72 100 100
Fax: 72 127 832
E-mail: telenor.dk/kontakt
Web: www.telenor.dk

Der tages forbehold for produktændringer samt trykfejl.
version 0310/V02.

telenor